

Ouvidoria - Geral da União**Objetivo 6. Produzir informações estratégicas para subsidiar as tomadas de decisões do Presidente da República.**

Iniciativa	Ações	Produtos ou resultados esperados	Meta para 2016
Produzir dados quantitativos e qualitativos acerca da satisfação dos cidadãos com as políticas públicas e os serviços públicos prestados.	Realizar pesquisas periódicas de satisfação do cidadão com os serviços públicos federais	Pesquisas realizadas Recomendações de melhorias feitas	Realização de pesquisa piloto com ferramenta do Ministério do Planejamento Avaliação do piloto/especificação de ferramenta de pesquisa Execução da atividade de monitoramento contínuo.

Objetivo 7. Aperfeiçoar e intensificar a atuação nas empresas estatais

Iniciativa	Ações	Produtos ou resultados esperados	Meta para 2016
Avançar nas obrigações de transparência e de relacionamento com o cidadão das Estatais	Elaborar regulamento específico para Estatais relativamente aos canais de recebimento de manifestações de ouvidoria, fomentando os processos de denúncias e reclamações, garantindo o anonimato do denunciante.	Regulamento elaborado	Elaboração e aprovação da minuta de regulamento Consulta pública da minuta do regulamento

Objetivo 8: Promover a célere e efetiva responsabilização de entes privados e de servidores públicos

Iniciativa	Ações	Produtos ou resultados esperados	Meta para 2016
Fortalecer canal de denúncia	Integração do e-Ouv aos sistemas geridos pela CGU, notadamente Banco de Denúncias e CGUPAD	Modelo de integração definido e lista de entregas com seus respectivos requisitos definida e aprovada.	Elaboração detalhada do modelo de integração, escopo e fronteiras e definição das entregas juntamente com seus requisitos.
	Estabelecer estratégia de engajamento e de incentivo à denúncia	Plano de engajamento e incentivo à denúncia elaborado; Projeto piloto.	Elaboração e aprovação do plano Realização do piloto

Objetivo 9: Ampliar e aperfeiçoar a transparência na gestão pública e as formas de interlocução com o cidadão

Iniciativa	Ações	Produtos ou resultados esperados	Meta para 2016
Fortalecer a transparência e o controle social e o papel da CGU como indutora desses princípios	Receber e responder os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527, 18/11/2011, apresentados na Controladoria-Geral da União	Pedidos de acesso a informação respondidos	95% dos pedidos sem prorrogação para resposta.

Fortalecer a transparência e o controle social e o papel da CGU como indutora desses princípios	Assistir o Ministro de Estado na deliberação dos recursos referidos no parágrafo único do art. 21 do Decreto nº 7.724, de 16/05/2012.	Pareceres e decisões adotadas.	100% de cumprimento de prazos da LAI.
	Assistir o Ministro de Estado na deliberação dos recursos referidos no parágrafo único do art. 23 do Decreto nº 7.724, de 16/05/2012, bem como julgar nos casos previstos na Portaria 1567/2013	Pareceres e decisões adotadas.	Média mensal de tempo de instrução e julgamento menor ou igual a 35 dias corridos.
	Acompanhar, em articulação com as demais unidades da Controladoria-Geral da União, o cumprimento das decisões proferidas no âmbito do parágrafo único do art. 23 do Decreto Nº 7.724/12	Decisões executadas.	90% das decisões executadas até o final do ano.
	Instruir os recursos referidos no art. 24 do Decreto 7.724/12	Recursos instruídos.	100% de cumprimento dos prazos regimentais.
	Receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo federal, propor e monitorar a adoção de medidas para correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação desses serviços	Manifestações analisadas.	Média de tempo de resposta menor ou igual a 20 dias

Fortalecer a transparência e o controle social e o papel da CGU como indutora desses princípios	Receber e analisar as denúncias direcionadas à Controladoria-Geral da União, encaminhando-as, conforme a matéria, à unidade, órgão ou entidade competente	Denúncias analisadas.	Média de tempo de resposta menor ou igual a 20 dias
	Aprimorar a linguagem utilizada pela CGU de forma a facilitar a interpretação pelo cidadão sobre as informações públicas	Conteúdo disponível na página da CGU em linguagem cidadã	Entrega de material orientativo do grupo de trabalho e disseminação de conhecimento.
	Promover resolução pacífica de controvérsias entre requerente e Administração em matéria de LAI	Resoluções pacíficas de controvérsias realizadas	14 procedimentos realizados.
	Promover a divulgação de dados das ouvidorias públicas	Especificação do modelo de integração Norma elaborada	Criação de interface para divulgação de dados.
Fortalecer o e-Ouv como canal de interlocução com o cidadão.	Criar plataforma que permita a conexão com diferentes aplicativos e sistemas de ouvidoria e participação social no âmbito do Ouv+.	Modelo de interconexão definido e lista de entregas com seus respectivos requisitos definida e aprovada.	Modelo de interconexão definido e lista de entregas com seus respectivos requisitos definida e aprovada, até 31/12/2016.
	Prestar apoio a parceiros que utilizem o Ouv+	Solução de consultas acerca de dúvidas de uso do Ouv+	100% das demandas atendidas em até 10 dias.
	Estabelecer estratégia de engajamento e incentivo ao uso do Ouv+ pelo cidadão e pelas Ouvidorias	Estratégia publicada	Avaliação do piloto.

Desenvolver agenda permanente de interlocução com a sociedade	Realizar ações de ouvidoria ativa	Ações realizadas	5 Ações realizadas.
Implementar a Lei de Defesa do Usuário	Divulgar a Lei de Defesa do Usuário e capacitar agentes públicos para o atendimento das novas demandas provenientes da sua implementação	Cursos ministrados Material de divulgação elaborado	Realização de 4 cursos.
Objetivo 10: Disseminar as doutrinas de governança, controle, integridade e gestão de riscos e fortalecer as respectivas instâncias na Administração Pública.			
Iniciativa	Ações	Produtos ou resultados esperados	Meta para 2016
Qualificar a gestão para o acolhimento das manifestações dos cidadãos.	Profoco - Capacitação de ouvidorias públicas	Cursos presenciais realizados	22 Cursos presenciais realizados
	Disseminar orientações, entendimentos e boas práticas sobre ouvidoria e acesso à informação	Palestras e publicações	Publicação de 2 mil exemplares do Manual de Ouvidorias. Publicação de mil exemplares da Aplicação da Lei de Acesso à Informação. Publicação de 2 mil exemplares da cartilha de orientação ao cidadão em ouvidoria. Reedição da publicação "Aplicação da Lei de Acesso à Informação em recursos à CGU" (mil exemplares). Distribuição de 1200 exemplares.

	Estabelecer métodos e orientações para resolução pacífica de conflitos	Material orientativo voltado às Ouvidorias disponibilizado; Material orientativo voltado à resolução de conflitos em acesso à informação disponibilizado; Ambiente virtual criado	Aprovação e divulgação do material para as ouvidorias. Criação de seção no Ouvidorias.gov
Objetivo 11: Fortalecer a parceria com os atores que promovam a defesa do patrimônio público, a melhoria da gestão e o enfrentamento da corrupção			
Iniciativa	Ações	Produtos ou resultados esperados	Meta para 2016
Ampliar o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias Públicas	Intensificar adesões à Rede de Ouvidorias	Estados aderentes à Rede	50% das Ouvidorias Gerais dos Estados aderentes à Rede
	Ampliar o portal Ouvidorias.gov	Aumento de acessos Redução da taxa de rejeição	Aumento de 15,7% nos acessos Taxa de rejeição em até 65%.
	Realizar visitas técnicas	Visitas técnicas realizadas	21 visitas técnicas realizadas.
	Apoiar os eventos regionais de ouvidoria	Eventos apoiados	3 eventos regionais apoiados.
	Realizar a reunião de Ouvidorias Públicas	Reunião realizada	Realização da Reunião Geral de Ouvidorias, até 30/04/2016.
	Realizar os encontros da Rede de ouvidorias	Encontros realizados	Realização de 2 encontros.
	Estabelecer formas de funcionamento da Rede	Regimento aprovado	Aprovação do regimento interno, até 30/09/2016.

Objetivo 12: Desenvolver mecanismos inovadores para a melhoria da gestão pública, da qualidade do gasto e do enfrentamento

Iniciativa	Ações	Produtos ou resultados esperados	Meta para 2016
Implantar a Sala de Ouvidorias como instrumento de gestão.	Promover a integração de base de dados	Definição dos requisitos necessários para construção de interface unificada de consulta às bases de dados relevantes para o trabalho da OGU.	Ferramenta de Integração disponibilizada
	Monitorar as manifestações encaminhadas aos órgãos e entidades da Administração	Relatórios de acompanhamento de manifestações aos órgãos da APF; Melhoria da interlocução entre OGU e ouvidorias para tratamento de manifestações	Tratamento de 100% das solicitações de melhoria de interlocução entre OGU e ouvidorias para tratamento de manifestações no prazo de 10 dias Elaboração do segundo relatório
	Monitorar a gestão das Ouvidorias Federais quanto ao cumprimento das normas de atendimento	Atendimentos realizados nos prazos da IN OGU nº 01/2014.	Desenvolvimento de ferramenta e 90% dos atendimentos realizados nos prazos da IN OGU nº 01/2014.
	Monitorar as Cartas de Serviços dos órgãos e entidades da Administração	Método de monitoramento das cartas de serviços elaborado	Estruturação e validação do método
	Desenvolver painéis gerenciais e consultas estruturadas à base de dados.	Painéis de consulta de dados disponibilizados	4 painéis de consulta disponibilizados

Objetivo 13: Garantir que os processos de trabalho e seus produtos sejam oportunos e primem pela qualidade, com uso intensivo de tecnologia			
Iniciativa	Ações	Produtos ou resultados esperados	Meta para 2016
Mapear, modelar, aperfeiçoar e informatizar os macroprocessos da CGU	Desenvolver metodologias e tecnologias para redução do tempo de instrução dos recursos da Lei de Acesso à Informação	Definição de sistema que permita a redução do tempo de instrução e julgamento	Elaborar projeto para novo sistema de tratamento de recursos de acesso à informação.
	Desenvolver metodologias e tecnologias para redução do tempo de tratamento de manifestações de ouvidoria	Definição de sistema que permita a redução do tempo de análise de manifestações;	Elaborar projeto para novo sistema de tratamento de manifestações de ouvidoria.
Objetivo 16. Tornar a CGU um ambiente cada vez melhor para se trabalhar			
Iniciativa	Ações	Produtos ou resultados esperados	Meta para 2016
Desenvolver ações de ouvidoria interna	Executar procedimentos para resolução pacífica de controvérsias	Procedimentos realizados em casos de conflito.	Desenvolver metodologia e Incorpora-la à rotina de atendimento, até 31/12/2016.